「中央職業能力開発協会編」

平成２５年度 前期 ビジネス・キャリア検定試験

企業法務・総務分野

３級　総務

試　験　問　題

（１３ページ）

１．試験時間　１１０分

２．注意事項

（１）　試験問題は、係員の指示があるまで開かないでください。

（２）　試験問題は、40題あります。

（３）　試験問題の配点は、次のとおりです。
　問題１～問題40　　各2.5点　　合計100点

（４）　マークシート（解答用紙）には、①試験単位名、②氏名、③受験番号を正確に記入してください。
　なお、受験番号の最後の桁は、アルファベットですので、数字と間違えないように注意してください。

（５）　マークシートにマークする際には、ＨＢ又はＢの黒鉛筆又はシャープペンシルのいずれかで、はっきりとマークしてください。それ以外は使用しないでください。
　なお、訂正する場合は、採点の際にマークシートの誤読の原因となることがありますので、きれいに消してください。

（６）　マークシートには、所定の事項以外は絶対に書き込まないでください。
　なお、計算等が必要な場合は、問題用紙の余白又は裏面を使用してください。

（７）　マークシートにはア～エまでマークする欄があります。問題番号及び問題文に従って正解と思われるものを１つだけ選んで間違えないようにマークしてください。

（８）　試験問題の内容に関する質問には、一切お答えできません。

（９）　試験中にトイレへ行きたくなった場合は、黙って手を挙げて係員の指示に従ってください。

（10）　試験終了時刻前に解答が済み、退出する場合は、黙って手を挙げて係員の指示に従ってください。ただし、試験開始後30分間及び終了前10分間は、退出できません。
　なお、退出する場合は、周りの受験者に配慮して、静かに退出してください。

（11）　試験終了の合図があったら速やかに筆記用具を置き、係員の指示に従ってください。

（12）　試験終了後、マークシートを必ず提出してください。ただし、試験問題は、持ち帰ることができます。
　なお、マークシートが提出されていない場合は、失格となります。

（13）　試験問題の転載、複製などを固く禁じます。

問題文中、次の法令名は略称で記載されています。

・個人情報の保護に関する法律　→　個人情報保護法

問題１　経営組織を形成するに当たり、留意すべき原則として最も不適切なものは、次のうちどれか。

ア．経営目的を達成するために必要な機能が重複、脱落することなく、各職位に配分され、権限、義務及び責任が照応していること。
イ．組織規模に応じて組織構造を階層化させるが、階層化は最小限にとどめること。
ウ．組織秩序の観点から、一人の上司からだけの指揮命令を受けるようにし、他部門の上司からの指揮命令は受けないようにすること。
エ．組織効率を上げるために、限定された領域の職務に専念させ、その職務の多様化を図ること。

問題２　総務部門の組織と機能に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．総務部門は、ゼネラル・スタッフであり、会社の扇の要とも言えることから、経営者を補佐する部門として機能させることが必要である。
イ．一般的に、他の部門に属さない業務について所管することが多い部門である。
ウ．総務部門の合理化を進めるに当たっては、機密事項を多く取り扱う部門であることから、アウトソーシングはせずに、内部で実施する。
エ．日本企業独自の組織であり、欧米の企業には、相当するものは見られないと言われている。

問題３　諮問のための会議に該当する記述として適切なものは、次のうちどれか。

ア．Ａ工場では、毎月20日に工場長以下の関連部門長が集まって、来月の製造計画に関する会議を開催している。
イ．Ｂ社は、中国に５箇所の生産拠点を有している。毎年６月に、将来の中国における生産拠点の在り方について、中国の専門家も招いて会議を開いている。
ウ．Ｃ社では、取締役会開催後、速やかに全部門長を集め、取締役会の決定事項について会議を開催している。
エ．Ｄ社の営業部では、出席者に対し、判断に必要な資料は事前に配布し、検討しておいてもらったうえで会議を開いている。

問題４　嶋口充輝氏は、企業の社会的責任の領域を、「基本責任」、「義務責任」及び「支援責任」の３つに分類しているが、それらに関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．企業が障害者の法定雇用率を達成することは、「義務責任」である。
イ．環境報告書の作成、投資家への情報開示、公正な政治献金をすることは、「支援責任」である。
ウ．企業活動の根幹を成すビジネス取引を行うことは、「基本責任」である。
エ．企業規模・事業内容を考慮し、「基本責任」及び「義務責任」を果たしたうえで、「支援責任」を果たすことが重要である。

問題５　環境保護に関する記述として適切なものは、次のうちどれか。

ア．先進国の温室効果ガスの排出量について、法的拘束力のない具体的数値目標を挙げて定められたものが、1997年12月に採択された京都議定書である。
イ．環境保全性、資源保護、再生産性に優れた商品・資材の購入調達を促進するために、いわゆる「グリーン購入法」が定められている。
ウ．環境監査とは、企業の環境への取組みについて、環境省が、企業に対して定期的に行う査察調査のことである。
エ．環境問題に対する一般の認識の高まりとともに、企業の対応も次第に変化し、2000年以降には、各企業とも経営戦略の中に環境問題を取り込み、環境報告書を作成することが義務付けられている。

問題６　企業と社会の共生に関する記述として最も不適切なものは、次のうちどれか。

ア．共生とは、二者以上のものが共に発展し、お互いが利益を得ることを前提にした考え方であるが、競争を前提とした企業活動の中では、あくまでも建前の概念である。
イ．共生には、広く深いコミュニケーションが不可欠であるが、立場の異なる者が、相互に関わり合い、委ね会い、わたり合うというステップを、スパイラル的に繰り返していくプロセスである。
ウ．広報・ＰＲの戦略は、共生の理念を基盤にすることにより、企業の経営戦略、ビジョンの実現に対応することができる。
エ．企業にとっての「共生の概念」は、企業が組織として、社会や環境とどう関わっていくかという問題であり、今後ますます重視されていくものである。

問題７　広報活動に関する記述として最も適切なものは、次のうちどれか。

ア．高齢者を除き、若い世代の多くは、新聞や雑誌を読まなくなり、特に、30歳までの年代層にはその傾向が強い。これらの世代に対する広報は、インターネットメディア限定のパブリシティが基本である。
イ．パブリシティは、企業が費用をかけず、情報素材をメディアに情報発信し、そのニュースの価値判断をメディア側に委ねるものであり、掲載、スペース、報道の時期、報道内容の決定権は、全てメディア側にある。それゆえ、パブリシティ戦略の基本は、情報素材に関する発信量の最大化である。
ウ．パブリシティとは、ニュースとして報道されることを期待して、企業が自社の商品やサービス、活動情報を、メディアに提供することである。メディアから発信される情報は、信頼性が高く、客観性を持つ情報として読者から受け取られ、情報の信頼性が高くなることが最大の特徴である。
エ．ツイッター、フェイスブック、ブログ等のソーシャルメディアを活用した企業の広報活動において、インターネット上の情報は真偽が明らかでないものが多く、また、企業発の情報が発端で、炎上等に発展する事例も多発していることから、現状では活用すべきでない。

問題８　種類株式に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．配当に優劣をつけ、また、「参加型」･「非参加型」や、「累積型」･「非累積型」を組み合わせることによって、柔軟な資金調達をすることが可能となる。
イ．株主から取得請求権付株式の取得を会社に要求された場合には、自己株式の取得であることから、会社の分配可能額の範囲内という財源規制はない。
ウ．配当優先株式を議決権制限株式として発行すれば、会社の支配関係に変動を与えることなく、資金調達ができるようになる。
エ．全部取得条項付株式の取得については、株主総会の特別決議が必要である。

問題９　募集株式の発行等に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．現物出資の場合、原則として、裁判所が選任する検査役の調査を受けなければならないが、出資財産の中に不動産が含まれている場合でも、現物出資が相当であるとする公認会計士の証明があれば、検査役の調査は省略できる。
イ．会社が法令・定款の規定に違反し、著しく不公正な方法で新株を発行したために、株主が不利益を受けるおそれがある場合には、株主は会社に対して、その新株の発行をやめるように請求することができる。
ウ．募集株式の決定は、公開会社の場合、有利発行でない限り、取締役会で決定され、譲渡制限会社の場合には、株主割当として、既存株主に平等に割り当てられる場合以外には、株主総会の特別決議で決定される。
エ．特定の第三者に対して、特に有利な発行価額で新株を発行する場合には、株主総会の特別決議が必要であるが、時価の１割程度下回っていても、「特に有利」とは言えないと解されている。

問題10　株主名簿に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．会社は、株主名簿を会社の本店に備え置き、その営業時間内では、株主及び債権者の閲覧等の請求に原則として応じなければならない。

イ．株主総会招集通知等の各種通知や催告が、３年間継続して到達しなかった場合には、それ以降、会社は通知・催告はしなくてもよい。

ウ．株券発行会社の場合、株式譲受人が会社に対して株券を提示して名義の書換えを請求すれば、会社としては、反証ができない限り、名義書換えを行う義務があるが、この場合、当該請求者が無権者であったとしても、会社は名義書換えすることで免責される。

エ．株主名簿上の株主を確定するために、基準日を設けた場合でも、会社は基準日後に新たに株主となった者について、会社の判断で株主として権利行使を認めることができる。

問題11　ＩＲ(インベスター・リレーションズ)に関する記述として適切なものは、次のうちどれか。

ア．ＩＲ活動では、開示すべき項目や基準は会社法で定められており、より具体的かつ補足的な情報を、分かりやすく、直接的に、株主や投資家に提供すべきである。

イ．ＩＲ活動には、株主や投資家との相互理解の深耕・構築という目的はあるが、当該説明会では様々な質問があり、回答できないものもあることから、経営者(ＣＥＯ)は直接行うべきではない。

ウ．ＩＲ担当役員は、適時開示等に関する牽制(けんせい)機能とその責任の明確化の観点から、経営者(ＣＥＯ)自身が就任することが望ましい。

エ．ＩＲ活動としてのホームページには、ＦＡＱ(よくある質問と答え)や問合わせ先を掲載する等して、できる限り会社と株主や投資家との双方向でのコミュニケーション・ツールを設置するように心掛けることが重要である。

問題12　Ａ社では、総務部の新入社員向けにコピー機の運用管理内容を説明するための資料を作成中である。運用上の注意事項に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．コピー機のトナーは、トナー切れになった場合にすぐに補充できるように、予備を在庫しておく。

イ．コピー機にエラーが表示された場合には、その表示内容をもとに、取扱説明書に記載された指示に従う。

ウ．海外からの研修生向けの参考資料として、日本の紙幣のコピーをとる場合には、上長の承認を得てから行う。

エ．特定の人物や部署が、コピー機を長時間にわたって占有するような場合、社内ルールが守られているかどうかを適宜確認する。

問題13　ファッション小売店チェーンを展開するＡ社では、各店にタブレットＰＣを導入し、接客時の顧客への提案力を高めることを検討している。タブレットＰＣのネットワーク接続には、無線ＬＡＮを用いることを検討しているが、無線ＬＡＮに関する記述として適切なものは、次のうちどれか。

ア．動画をタブレットＰＣで表示させるのであれば、無線ＬＡＮよりも３Ｇ回線で接続したほうが、スムーズに表示することができる。
イ．ブラウザでサーバー上の顧客データにアクセスする場合には、無線ＬＡＮが暗号化されていれば、ＳＳＬ等でのサイトの暗号化は不要である。
ウ．無線ＬＡＮを導入する場合には、アクセスポイントは、店舗中央の天井等店内が見渡せる場所に取り付けるのがよい。
エ．海外から輸入した無線ＬＡＮ親機であれば、技術基準適合証明は不要である。

問題14　新たな人事管理の情報システムの導入に伴い、手書きで作成された人事情報を、パソコンに入力する作業が発生することとなった。そのため、入力時の負荷軽減と正確な入力の必要性から、各種の人事情報資料のフォーマットを見直すこととした。フォーマットを見直す際のチェックポイントのうち、最重要事項として検討すべきものとして不適切なものは、次のうちどれか。

ア．入力する項目名と、各書類の該当項目名とが一致しているか
イ．入力順に資料の項目が並んでいるか
ウ．入力必須項目が、資料上で分かりやすくなっているか
エ．入力に用いる資料の用紙サイズが統一されているか

問題15　社内文書の種類には、その重要度によって「機密文書」「有用文書」「重要文書」及び「普通文書」に分類されるが、その分類に関する記述として適切なものは、次のうちどれか。

ア．研究開発用の機材の発注書は、「普通文書」である。
イ．労働組合定例会の開催通知は、「重要文書」である。
ウ．液体商品における原料調合配分表は、「機密文書」である。
エ．年間の定期販売促進イベント実施計画書は、「有用文書」である。

問題16　社内報に会社の現状を説明する記事を掲載する場合、読み手の理解を助けるため、採用する図表の選択に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．自社製品群の販売金額構成比を示したいので、棒グラフを用いる。
イ．自社の株価の推移を示したいので、折れ線グラフを用いる。
ウ．社員の年齢構成の年次変化を示したいので、積み上げ棒グラフを用いる。
エ．「業務遂行における一番大きな悩み」というアンケートについて、その回答内容別比率を示したいので、円グラフを用いる。

問題17　ビジネス文書の表現方法に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．納期、金額等の確認が必要な事項については、箇条書き、表等にして分かりやすく整理する。
イ．提案文書等は、帰納法、演繹(えんえき)法、５Ｗ１Ｈ等を用いて、提案内容を論理的に説明する。
ウ．発信者が、文書の受信者に対して、返答、回覧等の行動を望む場合には、分かりやすくするために、その旨を明記しておく。
エ．伝えたい内容を分かりやすくするためには、比喩(ひゆ)的な表現を多用するとよい。

問題18　ファイリングの３原則に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．書類の使用頻度や重要度を、できるだけ定量的に分類し、最終的に保存するか廃棄するかの条件を明確にする。
イ．書類の原本は、破損、紛失等のリスクを避けるため、複数人で保管する。
ウ．保存される原本書類については、組織内で活用しやすいように、電子ファイルにして管理する。
エ．書類は、作成、保管から保存・廃棄へと流れる仕組みをつくり、プロセスとして管理する。

問題19　オフィス環境整備に関し、注意すべき項目として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．良いオフィス環境を実現するためには、有害物質を発生させる恐れのある建材や内装材料は使用しない。
イ．社員・職員等は、平等と考えるべきなので、執務スペースも同一化し、同じ環境が提供できるように配慮することが必要である。
ウ．昨今、喫煙者に対して厳しい環境になってきているが、喫煙室の設置(職場内・外含めて)にも充分配慮することが大切である。
エ．近年、広いスペースに多くの部署が同居することが増えていることから、ＯＡ機器の配置や業務内容の違いによって、空調の設定を変える必要がある。

問題20　オフィス・レイアウトの考慮すべき点において、優先度の最も低いものは、次のうちどれか。

ア．オフィス・レイアウトでは、まず、部門長等の責任者のスペースを決めてから全体のレイアウトを構築するのがよい。
イ．オフィス・ワーカーの生産性向上に有効な項目として、動線の効率性が挙げられる。
ウ．オフィス・レイアウトは、オフィス・ワーカーにとって重要な要素であり、各部門の要望・意見を聞くことも必要である。
エ．オフィス・レイアウトで重要なことは、各スペースの広さ、配置を適切に決めることである。

問題21　社内規程に関する記述として適切なものは、次のうちどれか。

ア．社内規程は、法定規程と任意規程とに大別されるが、定款は任意規程に分類される。
イ．社内規程は、企業の組織や権限、業務の管理･運営等を効率的に行うために必要なものである。
ウ．社内規程の拘束力が強いほど、社員の規律を正し、斬新な創造力や危機的管理能力を高めることができる。
エ．製品の品質基準、作業手順を定めたマニュアルや、規格、事務処理手続を定めた規準等は、社内規程ではない。

問題22　固定資産に関する記述として最も不適切なものは、次のうちどれか。

ア．固定資産管理を徹底するためには、全社的に管理体制を統一することが必要であり、総務部が担当するのが一般的である。
イ．固定資産の有効活用は、全社にとって重要なことであり、総務部としては、固定資産をいかに利用して利益を生み出すかを考え、日頃からチェックしておくことが大切である。
ウ．全社の固定資産の現物管理においては、本社管理部門と現業部門とで、各々で管理する分担を決めておき、台帳についても、重複して持つのではなく、完全に分離して作成・管理するのがよい。
エ．固定資産取得に関し、総務部門は、各現業部門に対して、適切で有利な方法をアドバイスすることが必要である。

問題23　棚卸資産に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．企業の損益計算を正確にするためにも、担当者は、棚卸資産を正しく管理できるようにすることが重要である。
イ．棚卸資産の管理においては、現金の入出金を現金出納帳に記録することと同様に、「受払いカード」等を作成し、正確に記録することが重要である。
ウ．実地棚卸には、期末棚卸と期中棚卸とがあるが、決算資料のために行うのは、期中棚卸である。
エ．実地棚卸の目的は、店頭･倉庫･事務所等に保管してある商品や製品の数量・品質・保管状態を把握し、棚卸資産の管理や決算の基礎資料とすること等である。

問題24　リース取引に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．リース取引のメリットは、陳腐化に対応ができ、技術革新による最新の設備が導入できることである。
イ．リース契約は、双務契約であり、契約の締結により効力が生じるが、リースの開始日は、物件借受証の交付日となる。
ウ．「リース通達」により、リース期間は、法定耐用年数の70%以上(法定耐用年数10年以上は60%)120%以下と決められている。
エ．リース契約が終了した後も、継続使用したい場合には、一般的に期間を１年とし、従来の料金により再リース契約ができる。

問題25　プライバシー・知的財産権保護に関する記述として適切なものは、次のうちどれか。

ア．2003年５月に個人情報保護法が成立、同年５月30日の公布日から、法律の全規定が施行された。
イ．商標は、他社の製品やサービスと識別するもので、記号、文字等で示し、特許庁に登録し、登録日から20年間(更新可能)は、排他的、独占的に使用できる。
ウ．著作者人格権は、著作者が持つ譲渡や相続のできない一身専属の権利であり、著作物についての公表権、氏名表示権等については、死後も守られる。
エ．著作物は、著作権法第２条で「思想又は感情を創作的に表現したものであって、文芸、学術、芸術又は音楽の範囲に属するもの」と定められており、新聞・通信社が発信するニュース記事・報道写真は、著作物には該当しない。

問題26　会社年中行事に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．防災訓練において、特定防火対象物である建築物については、年２回以上、非特定防火対象物である場合には、年１回以上の消防訓練(消火訓練及び避難訓練)が義務付けられている。
イ．労働安全衛生法では、事業者が常時使用する労働者に対し、定期的に健康診断を実施することを義務付けているが、事業者が実施するものも含め、健康診断の受診は、労働者の任意である。
ウ．３月期決算の会社の場合、６月の特定日に、多くの会社の定時株主総会が開催される傾向があったが、最近では、一般個人株主にも出席しやすい土曜日や日曜日に開催する会社が増加してきており、実施日の分散化が進んでいる。
エ．全国安全週間は、産業界における自主的な労働災害防止活動を推進するとともに、広く一般の安全意識の高揚と、安全活動の定着を図ることを目的として、毎年７月１日から７月７日までの間に実施される。

問題27　Ａ社では、これまで社内のみで行っていた年度始めの経営計画発表会を刷新し、取引先や関係者を招いた「キックオフミーティング」を実施することになった。主催側である総務として、注意すべき事項として最も適切なものは、次のうちどれか。

ア．当日の受付は、お客様をお待たせしないように、可能な限り、充分なスペースと人数で対応し、名簿との照合、名刺の扱い等の細かい点に至るまで、注意点を確認しておく。
イ．参加者への手土産を用意する場合には、「心ばかりのもの」という意味を添えるために、上書きは上段に「寸志」、下段は「社名」を記す。
ウ．ぜひ出席してもらいたい社外者への通知は、書簡の形式で、かつ、配達証明郵便にて送付する。
エ．取引先等も出席することから、発表する目標値は、計画した数値よりも高く設定することにより、Ａ社の企業価値のアピールに努める。

問題28　会社記念行事に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．会社年中行事が、主として社内的で社員を対象とするのに対し、会社記念行事は、一般に、親会社、取引先、協力会社等の社外の人たちを対象とすることが多い。
イ．社長就任披露パーティーを行う場合には、就任から３箇月以内の吉日を選び、招待人員を想定し、宴会場の大きさを勘案して、会場を決定する。
ウ．我が国では、建築物が完成するまでに計画が成就することを祈念する行事があり、「地鎮祭→定礎式→上棟式→竣工式」の順で行われる。
エ．会社創立○○周年記念パーティーを行う場合、実行委員は、担当する役割以外にも、他の人の役割にも気を配り、会場全体を常に把握しておかなければならない。

問題29　受付・案内業務に関する記述として最も不適切なものは、次のうちどれか。

ア．来客を案内中、上りの階段に差し掛かったら、「お足元にお気を付け下さい」と声をかけるとともに、高齢であったり、足元が不安定だったりする場合には、自分が相手の後ろを歩いてフォローする。
イ．来客を応接室に案内した際に、担当者がまだ来室していない場合には、「○○(担当者)は、ただいま参りますので、少々お待ち下さい」と伝えて上座を勧める。
ウ．事前に連絡を受けていない来客に対しては、名指し人の意向を確認し、会うと不都合な場合には、「ご連絡の上、改めてお越しいただけませんでしょうか」と丁重にお断りをする。
エ．来客へのお茶の出し方について、応接室にサイドテーブルがある場合には、茶たくに茶碗を乗せ、お盆に乗せて運ぶ。

問題30　弔事に関する記述として適切なものは、次のうちどれか。

ア．一般の弔問客は、通夜の席へは平服で出席してもよいが、なるべく地味な色柄のものを着用し、ネクタイと靴は、黒色のものを着用する。
イ．不祝儀袋は、下側の折に上側の折を重ねて、蝶(ちょう)結びの水引を掛ける。
ウ．神式の葬儀では、玉串奉奠(たまぐしほうてん)の最後に祭壇に向かって二度礼をし、二度音を立ててかしわ手を打ち、再度、一礼をしてから自席に戻る。
エ．四十九日の法要に出席する場合、葬儀のときに香典を出していれば、仏前に供える品を持っていく必要はない。

問題31　会食のマナーに関する記述として適切なものは、次のうちどれか。

ア．西洋料理の食事中、ナプキンは常に膝の上に広げておき、口元や指先を拭くときは、自分のハンカチを使う。
イ．和食において、汁がしたたりそうな煮物は、片方の手を添えて口元に運ぶ。
ウ．中華料理においては、取り皿は、テーブルに置いたまま、持ち上げずに食べる。
エ．お膳の向こうにある器を近くに移動させたいときは、箸先をかけて静かに引き寄せる。

問題32　御見舞いに関する記述として適切なものは、次のうちどれか。

ア．取引先の方が病気等で入院された場合には、知らせを受けてから、症状や状況に関係なく、すぐに御見舞いをする。
イ．災害見舞いの表書きは「御見舞」とし、「のし」を付ける。
ウ．災害発生時の対応について、見舞いを送るか、現地に駆けつけるか、会社としての対応を決めておけば、いざというときに混乱しない。
エ．自社が災害見舞いを受け取った場合には、片付け等が落ち着いた頃にお返しを送る。

問題33　対外広報に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．マスメディアに提供する情報が、ニュースになるかどうかは、提供する側が判断する。
イ．マスメディアに情報提供し、ニュースや記事として取り上げられたものは、社会への信頼性が高い。
ウ．マスメディアに情報提供するツールとしてのプレスリリースは、ポイントを簡潔にまとめて分かりやすくする。
エ．対外広報は、企業を取り巻くステークホルダー全般を対象とする。

問題34　リスクとリスクマネジメントに関する記述として適切なものの組合わせは、次のうちどれか。

Ａ．リスクと類似の言葉には、ペリルとハザードがあるが、自動車事故の場合、衝突という出来事はペリルに、見通しの悪さ等の事故を起こしやすい状況はハザードに該当する。
Ｂ．火災による財物の損失に備えて火災保険を付保することは、リスク処理技術上、リスク・コントロールに該当する。
Ｃ．阪神･淡路大震災を契機として、2001年３月にリスクマネジメント･システムの国家規格であるＪＩＳＱ2001が発行された。

ア．Ａ, Ｂ
イ．Ａ, Ｃ
ウ．Ｂ, Ｃ
エ．Ａ, Ｂ, Ｃ

問題35　Ａ社におけるリスクマネジメントの取組みの留意点として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．当社にとっての重要リスクに対して、まずは事故を起こさないように、「予防」手段を取り、それでも発生する事故については、損失規模を最小化する「軽減」手法を手当てし、発生した損失についての「保険等への移転」を検討し、それでも残る「保有損失」をいかに処理するかを考えることが重要である。
イ．セキュリティ対策の検討に当たっては、例えば、地震の災害対策のように、最悪の事態を想定して立案することが必要であるが、実際に発生する災害は、規模も状況も様々であることから、状況に応じて、柔軟に対応できる対策を検討することが重要である。
ウ．多発する自動車事故に対して、対人賠償の高額化に備えて、自賠責保険(自動車損害賠償責任保険)に加え、保険金額を無制限とする任意の自動車保険に加入することが望ましい。
エ．緊急時における対外広報について、原因や状況が把握されておらず、対応策も未定な段階では、不正確な情報提供を避けるため記者会見を行わないことが原則である。

問題36　警備・防災の管理に関する記述として適切なものは、次のうちどれか。

ア．セキュリティ管理は、「自分の身は自分で守る」という考え方が基本思想であることから、外部に頼ることなく、自社内で行うべきである。
イ．セキュリティ管理業務は、利益を生む活動ではないことから、企業における主たる活動である生産・販売活動に付随する業務と捉えて、活動していくことが必要である。
ウ．社内出入者の管理において、出入りする従業員を、警備員や受付担当者が個別に識別できない場合、社外出入者と区別するため、従業員通用口を設ける等の対策を講じることが望ましい。
エ．危険物持込みの警戒がなされている施設においては、警備員は、来訪者の持込品チェックを、入館者了解の下に実施する必要があるが、顔なじみの来訪者であれば、受付業務の円滑化のため、チェックは省くのがよい。

問題37　社用車の運行管理に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．従業員が、社用車を業務で使用して、対物事故を起こした場合、従業員を雇用する企業自体も、民法上の使用者責任を負い、所定条件以外は、第三者に与えた損害について、賠償しなければならない。

イ．従業員が、社用車を無断で使用中に人身事故を起こし、第三者に損害を与えた場合には、従業員本人だけでなく、事業主も賠償責任を負わなければならない。

ウ．10台以上の自家用自動車を保有する事業所においては、安全運転管理者と副安全運転管理者を置き、自動車の交通事故を防止する措置をとらなければならない。

エ．整備管理者の選任が必要な自動車運送事業を営む企業における整備管理者は一定の資格要件が必要で、二級自動車整備士技能検定に合格した者であれば、選任前研修を修了しなくてもよいが、地方運輸局長へ届け出なければならない。

問題38　自賠責保険(自動車損害賠償責任保険)に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア．自賠責保険の補償には、一定の限度額があり、現在、死亡による賠償の支払い限度額は、被害者１名につき3,000万円である。

イ．自賠責保険は、被害者の救済を目的としていることから、被害者に重大な過失があった場合でも、支払額の減額はされない。

ウ．ひき逃げ等で加害者が不明の場合、加害者に代わって、政府が被害者に自賠責保険に準じた支払いを行う。

エ．自賠責保険は、自動車損害賠償保障法に基づき、全ての自動車に加入が義務付けられており、加入せずに運転をすると違法となる。

問題39　緊急時の社内広報に関する記述として最も不適切なものは、次のうちどれか。

ア．緊急時の社内広報の在り方を検討する場合には、緊急事態にはどのようなものがあるかの把握が必要である。緊急事態の分類には、自然災害、事故等の外的要因によるものと、製品、サービスの欠陥や過失、人事・労務上の問題等の内的要因によるものとの２つがある。

イ．事件や事故発生時、社内に情報が与えられないと疑心暗鬼の状態になる。こうしたリスクを避けるには、できるだけ早く社内に情報を流すことが不可欠であり、スピードを優先して、未確認情報でも社内には公開する。

ウ．問題が発生すれば、営業担当者は顧客から、社員は様々な外部の人から、それぞれ事情を聞かれる。その際には、迷惑をかけたことを謝罪し、二度と問題を起こさないために、どういう措置を取ったのかを説明できなければ、会社全体の信頼を失ってしまう。こうした外部からの問合わせに対して、会社の対処方針とその内容、Ｑ＆Ａを用意し、社員に周知する。

エ．緊急時は、とかく情報が錯綜しやすく、記者の取材に事情を知らない社員が勝手に誤ったことをコメントし、事態を悪化させることがある。こうしたことを防ぐため、日頃から緊急連絡網と連絡ルートを決めておき、情報の出所となる情報発信の窓口を、必ず一本化しておくことが必要である。

問題40　緊急記者会見に関する記述として最も不適切なものは、次のうちどれか。

ア．事件、事故等が発生した場合、自社に法的責任がないときでも、記者会見では、謝罪の言葉を言うべきである。
イ．スピーディな情報公開が緊急時の広報の基本であり、緊急記者会見の開始は、予告した時間前でも、多くの記者が集っていれば、スタートすべきである。
ウ．記者会見の席で記者等から不快な質問をされた場合、深入りしないように受け答えするべきである。
エ．緊急記者会見は、「緊急記者会見の案内」をファックス後、記者の移動時間を考えて２時間程度のタイムラグをとって実施すべきである。